Погорелов Ю.С.

ІННОВАЦІЇ ЯК ЧИННИК РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВА

Постановка проблеми. За останні сімдесят років загальноприйнятим стало визнання системоутворюючого впливу інновацій на діяльність підприємств у довгостроковому періоді та, відповідно, важливості створення та поширення на підприємстві інновацій. Цьому значною мірою сприяло поширення робіт класиків економічної думки XX століття – Й. Шумпетера, П. Друкера, М.Д. Кондратьєва. Зрозуміло, що інновації мають багатоплановий вплив на діяльність підприємства і в тому числі сприяють його розвитку. З іншого боку, й розвиток підприємств а не є однорідним за своїми характеристиками і може бути охарактеризований в діапазоні від еволюції (наявність винятково малих, «невідчутних» змін без моментних суттєвих змін об'єкта розвитку) до революції (різкі зміни протягом нетривалого періоду часу); від екстенсивного (орієнтація на залучення якнайбільшої кількості ресурсів) до інтенсивного (орієнтація на якнайкраще використання поточних ресурсів) тощо. У той же час для цілеспрямованого управління діяльністю підприємства, забезпечення його розвитку за умов підвищення конкурентоспроможності та стійкості на ринку важливо знати, як саме впровадження інновацій впливатиме на розвиток підприємства, а в більш вузькому смислі – який вид розвитку підприємства дозволяють забезпечити ті чи інші інновації.

Аналіз досліджень та публікацій. Проблематика інновацій знайшла достатнє висвітлення в сучасній літературі. Ідея обов'язкового впровадження інновацій в діяльність підприємств докладно висвітлена в роботах як іноземних вчених – Й. Шумпетера, Б. Санто, Б. Твісса, П. Друкера [17,18,23,25], так і вітчизняних та російських дослідників – А.І. Прігожина, В. Гейця, Я.В. Хоменка та М.М. Лоцманової, Н.М. Ткачової та Т.А. Гончарової [2,16,19,22]. Не викликає жодного сумніву, що інновації є життєво необхідними в діяльності підприємств, адже саме вони є джерелом конкурентоспроможності в довгостроковому періоді, сприяють більш повному задоволенню споживачів, забезпечують підприємству довгострокові конкурентні переваги, дозволяючи здійснювати не реактивну, а проактивну поведінку на ринку, і не адаптуючись до змін ринкової кон'юнктури, а випереджаючи, або, навіть, створюючи такі зміни.

Проблематика розвитку в сучасній економічній науці теж не є принципово новою. Незважаючи на первісне розглядання поняття розвитку на макроекономічному рівні (зокрема розглядання тільки одного аспекту розвитку – зростання) у роботах Дж. М. Кейнса, Дж. Міда, У. Ростоу, що показано в роботах [8,9,13] дедалі пізніше питання розвитку були розглянуті і на рівні окремого підприємства, наприклад, в межах еволюційної економіки Р. Нельсона та С. Уінтера [12]. В сьогоденній українській науці проблематика розвитку отримала висвітлення в роботах А.В. Гриньова, М.О. Кизима, В.С. Пономаренка, О.М. Тридіда [3,5,14,15]. Незважаючи на достатнє висвітлення проблематики розвитку в сучасній економічні думці, питання чинників розвитку взагалі, і інновацій, як одного з таких чинників, не є дослідженими достатньою мірою. Вплив інновацій на формування розвитку є загальновизнаним. Поряд з цим питання того, як само цей вплив себе проявляє і які види інновацій який тип розвитку забезпечують, потребує додаткового вивчення. У зв'язку із цим **метою статті** є дослідження зв'язку між різними типами інновацій та різними видами розвитку підприємства, який такі інновації створюють.

Виклад основного матеріалу. Класичним визначенням інновації, яке було запропоновано ще Й. Шумпетером, є таке: інновація – це нова, така, що не існувала раніше, науково–організаційна комбінація факторів виробництва, створення якої мотивовано підприємницькою діяльністю, зокрема прагненням підприємств до отримання прибутку [21,23]. Дещо пізніше Б. Санто запропонував інше трактування – за його точкою зору інновація представляє собою суспільно–економічний процес, який із використанням ідей і технічних винаходів дозволяє створювати кращі вироби і формувати нові технології [17]. Б. Твісс запропонував головним критерієм визнання інновації наявність комерціалізації ідеї. За його точкою зору інновація представляє собою складний процес, який дозволяє ідеї (економічній, технічній, соціальній, технологічній) набути економічного змісту [18]. На сьогоднішній день в залежності від об'єкта та предмета дослідження інновацію можна розглядати як результат, як процес та як зміну, як це доводить Н.Ю. Журавльова, аналізуючи точки зору різних дослідників [4].

Інновації за своїм змістом є досить різноманітними. За результатами аналізу [6,7,16,21] представляється можливим побудувати класифікацію інновацій, яку надано а табл. 1.

Опис інновацій кожного виду представляється зайвим, оскільки він доволі детально проведений у літературі [6,7,16,17,18].

Дослідження зв'язку інновацій з розвитком підприємства крім класифікації інновацій, звичайно, потребує деталізації видів розвитку. Адже розвиток взагалі є навіть не економічним, а загальнонауковим та філософським поняттям і потребує конкретизації при його застосуванні в певних галузях знань. Розвиток взагалі представляє собою незворотні, спрямовані закономірні зміни матеріальних систем, зміст і зумовленість яких характеризується дією основних законів діалектики [11, с. 114]. Крім того, розвиток можна розглядати як вищий тип руху зміни матерії і свідомості; перехід від одного якісного стану до іншого; від старого до нового [24, с. 453]. Для окреслення об'єкта дослідження представляється доцільним навести декілька визначень розвитку підприємства. Й. Шумпетер пропонує розуміти розвиток як створення комбінацій із метою виробництва нового блага, способу його виробництва, виходу на новий ринок, використання нового джерела сировини або нової організації підприємства [23]. І.О. Богатирьов розвиток підприємства розглядає як сукупність змін різної економічної природи, спрямованості, інтенсивності, що об'єктивно відбуваються у соціально–економічній системі підприємства під впливом певних внутрішніх та зовнішніх факторів, а та-

кож приводять до переходу та фіксації підприємства у різних відносно стабільних організаційно–економічних станах [1].

Таблиця 1. Класифікація інновацій

Критерій класифікації	Види інновацій
Технологічний параметр	Продуктові і процесні
Місце у виробничому процесі	Продуктові, забезпечувальні і сировинні
Об'єкт, на який спрямовані інновації	Технологічні, конструкційні та матеріальні
Джерела ідеї, яка спричинила виникнення інновації	Інновації на базі відкриття, винаходу, раціоналізаторської пропозиції, інші інновації
Сфера виникнення	Технологічні, виробничі, економічні, торгові, соціальні і управлінські
Місце в системі підприємства	Інновації на вході, інновації на виході і інновації структури
Сила змін	Базові, поліпшуючі і часткові
Характеристика інноваційного потенціалу підприємства	Радикальні, комбінаторні і вдосконалюючі
Ступінь новизни для ринку	Інновації, що є новими для світової галузі, новими для галузі в країні і новими для підприємства
Ступінь охоплення частки ринку	Стратегічні, системні і локальні
Етап НТП	Наукові, технічні, технологічні, конструкторські, виробничі, інформаційні
Ступінь інтенсивності інновацій	Пікові («бум»), рівномірні, слабі, масові
Темпи виникнення і впровадження	Швидкі, сповільнені, затухаючі, наростаючі, рівномірні, стрибкоподібні
Ступінь розповсюдженості	Дифузні і одиничні
Спадкоємність до інших технологій	Заміщувальні, відміняючі, поворотні, відкриваючі інновації і ретротехнології

Дуже повне визначення розвитку на рівні підприємства надають В.А. Забродський та М.О. Кизим. За їхньою точкою зору, розвиток підприємства як економіко–виробничої системи представляє собою процес переходу системи у новий, більш якісний стан шляхом нагромадження кількісного потенціалу, зміни й ускладнення структури і складу, наслідком чого є підвищення її здатності чинити опір руйнівному впливу зовнішнього середовища та ефективність функціонування [5].

Розвиток підприємства, зрозуміло, є доволі різноманітним, але для вирізнення окремих видів розвитку пропонується скористатися наступними критеріями його систематизації, які представлені на рис. 1.

Критерії систематизації розвитку підприємства	
Вид змін	Джерело розвитку
Масштаб та складність об'єкта розвитку	Форма розвитку
Підхід до забезпечення розвитку	Наявність вектору розвитку
Кількість вирізнених векторів розвитку	Рівень комплексності очікуваних змін
Характер змін	Тип розвитку

Рис. 1. Критерії систематизації розвитку підприємства

Вид змін відображає їх дискретність, визначаючи, чи такі зміни є поступовими та порівняно незначними, чи вони є революційними, моментними та доволі сильними. Джерело або першопричина розвитку вказують, де, у внутрішньому або зовнішньому середовищі підприємства, знаходиться причина виникнення розвитку. Масштаб та складність об'єкта розвитку конкретизують розвиток щодо окремого об'єкта або великої системи в цілому [26]. Форма розвитку пов'язана із характером змін та показує, як такі зміни накопичуються: лінійно, хвилеподібно тощо [10, с. 256]. Підхід до забезпечення розвитку конкретизує, чи управлінський вплив сформовано заплановано або спонтанно. Наявність вектору розвитку показує, чи має розвиток підприємства якийсь напрям, чи ні. Кількість вирізнених векторів розвитку уточнює, якщо розвиток має певний вектор, якими ці вектори або вектори є. Рівень комплексності очікуваних змін відображає ступінь тих змін, які відбуваються в діяльності підприємства під час його розвитку, а характер змін дозволяє встановити, як при цьому змінюються показники діяльності підприємства. Нарешті, тип змін вказує на якісні ознаки розвитку, які конкретизують зміст розвитку щодо конкретного підприємства. Систематизацію розвитку підприємства за пропонованими критеріями надано в табл. 2.

Таблиця 2. Систематизація розвитку підприємства

Критерій систематизації	Види розвитку	Характер критерію (загальний/спеціальний)
Вид змін	Еволюційний та трансформістський	Загальний
Джерело розвитку	Екзогенний та ендогенний	Загальний
Масштаб та складність об'єкта розвитку	Індивідуальний та загальний	Загальний
Форма розвитку	Прямолінійний, драбинно–поступальний, ламаний, хвилеподібний, спіралеподібний	Загальний
Підхід до забезпечення розвитку	Прожективний, непрожективний	Спеціальний (тільки за умов вирізнення суб'єкта розвитку)
Наявність вектору розвитку	Векторний, квазі–хаотичний	Спеціальний (розвиток підприємства)
Кількість вирізне них векторів	Одновекторний, багатовекторний, фронтальний	Спеціальний (розвиток підприємства)
Рівень комплексності очікуваних змін	Однопроектний, односферний, багатосферний та холічний	Спеціальний (розвиток підприємства)
Характер змін	Прогресія, дегресія, пульсація та незмінність	Спеціальний (розвиток підприємства)
Тип розвитку	Сталий, динамічний, організаційний розвиток тощо	Спеціальний (розвиток підприємства)

В табл. 2 крім критеріїв систематизації та видів розвитку підприємства надано ще й тип таких критеріїв – чи є вони загальними, тобто такими, що є справедливими в загальнонауковому контексті для опису розвитку будь–яких систем, чи є вони спеціальними, тобто такими, що призначені саме для розвитку підприємства (хоча, звичайно, принципово й певні спеціальні критерії можуть бути використані для характеристики розвитку інших об'єктів, але це питання потребує додаткового дослідження і не є аксіоматичним). Досліджений зв'язок між критеріями систематизації розвитку підприємства та критеріями класифікації інновацій подано в табл. 3. Наявність чи відсутність зв'язку, на який вказано в таблиці, свідчить про те, чи сприяють інновації певного виду певному розвитку підприємства.

Таблиця 3. Взаємозв'язки критеріїв класифікації інновацій та критеріїв систематизації розвитку підприємства

Критерії класифікації інновацій	Критерії систематизації розвитку підприємства									
	Вид змін	Джерело розвитку	Масштаб та складність об'єкта розвитку	Форма розвитку	Підхід до забезпечення розвитку	Наявність вектору розвитку	Кількість вирізнених векторів розвитку	Рівень комплексності очікуваних змін	Характер змін	Тип розвитку
Технологічний параметр	–	–	*	–	–	*	+	–	–	–
Місце у виробничому процесі	–	–	–	–	–	–	+	*	–	–
Об'єкт, на який спрямовані інновації	–	–	+	+	–	–	+	*	–	–
Джерела ідеї, яка спричинила за собою виникнення інновації	+	–	–	+	–	–	–	*	*	*
Сфера виникнення	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Місце в системі підприємства	*	*	–	–	–	–	–	*	–	–
Сила змін	+	–	–	–	–	–	–	–	–	*
Характеристика інноваційного потенціалу підприємства	+	–	*	–	–	–	–	–	*	–
Ступінь новизни для ринку	+	–	+	–	–	–	*	*	–	–
Ступінь охоплення частки ринку	–	–	*	–	–	–	–	–	–	–
Етап НТП	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
Ступінь інтенсивності інновацій	+	–	–	–	–	*	*	*	–	–
Темпи виникнення і впровадження	+	–	+	*	–	–	–	–	+	–
Ступінь розповсюдженості	–	+	–	–	–	–	–	–	–	–
Спадкоємність до інших технологій	+	+	–	*	–	–	–	–	+	–

Позначення до таблиці
«+» – зв'язок існує та є чітко визначеним
«–» – зв'язку не існує
«*» – зв'язок існує, але його характер не є чітко визначеним

За допомогою інформації, що викладено в табл. 3, можна, по–перше, встановлювати зв'язок між впроваджуваними інноваціями певних видів та очікуваним з цього приводу розвитком підприємства. Наприклад, можна відстежити зв'язок між класифікацією інновацій за джерелами ідеї та очікуваним характером розвитку. Так, інновації на базі відкриття, радше, забезпечуватимуть трансформістський розвиток, у той час, як інновації на базі раціоналізаторської пропозиції сприятимуть еволюційному. По–друге, на підставі виявленого зв'язку можна або прогнозувати очікуваний розвиток підприємства на підставі відомих впроваджуваних інновацій. По–третє, для забезпечення заздалегідь визначеного типу розвитку (наприклад, при розробці та реалізації стратегії розвитку підприємства) можна вибирати ті види інновацій, які такому розвитку сприяють, використовуючи саме інновації як один з керованих факторів розвитку підприємства.

Висновки

Інновації безпосереднім чином впливають на розвиток підприємства. Причому інновації певних видів сприяють виникненню певних видів розвитку підприємства. Цей висновок може знайти безпосереднє застосування в управлінні інноваціями, в управлінні розвитком підприємства (при пошуку шляхів його забезпечення, при розробці стратегії розвитку підприємства тощо).

До числа питань, що потребують додаткового дослідження з приведеної проблематики, слід віднести пошук кількісного виразу зв'язку між впроваджуваними інноваціями та розвитком підприємства, що потребує параметризації й інновацій, й розвитку та подальшої розробки детермінованих або, радше, стохастичних моделей, що відображають такий зв'язок. Крім того, наявність зв'язку «вид інновації–вид розвитку» ще інструментально не забезпечує можливість розвитку, оскільки й сама інновація є наслідком певних заходів з боку підприємства, які для кожного виду інновацій потребують певної конкретизації.

Джерела та література

1. Богатирьов І.О. Ефективність розвитку підприємств // Формування ринкових відносин в Україні. – 2003. – №7–8 (26–27). – С. 73–79.
2. Геєць В. Інновативно–інвестиційний шлях розвитку // Банківська справа. – 2003. – № 4. – С. 3–33.
3. Гриньов А.В. Інноваційний розвиток промислових підприємств: концепція, методологія, стратегічне управління. – Харків: ІНЖЕК, 2003. – 308 с.
4. Журавлева Н.Ю. Инновация как экономическая категория // Вестник СПбГУ. Сер. 5. – 2006. – Вып. 4. – С. 24–29.
5. Забродский В.А, Кизим Н.А. Развитие крупномасштабных экономико–производственных систем. – Харьков: Бизнес Информ, 2000. – 72 с.
6. Инновационный менеджмент. Справочное пособие. Изд 2-е перераб и дополн. / Под ред. П.Н. Завлина, А.К. Казанцева, Л.Э. Миндели . – СПб.: Наука, 2003. – 560 с.
7. Инновационный менеджмент: Учебник для вузов/ Под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1997. – 327 с.
8. История экономических учений (современный этап): Учебник /Под общ. ред. А.Г. Худокормова. – М.: ИНФРА–М, 2002. – 720 с.
9. Кейнс Дж. М. Общая теория занятости, процента и денег. – М.: Прогресс, 1978. – 289 с.
10. Краткий философский словарь / Под. ред. А.П. Алексеева. – 2-е изд. – М.: Проспект, 2001. – 496 с.
11. Мочерний С.В. Методологія економічного дослідження. – Львів: Світ, 2001. – 416 с.
12. Нельсон Р., Уинтер С. Эволюционная теория экономических изменений. – М.: Финстатинформ, 2000. – 474 с.
13. Пезенти А. Очерки политической экономии капитализма. Т.2. М.: Прогресс, 1976. – 352 с.
14. Пономаренко В.С., Пушкар О.І., Тридід О.М. Стратегічне управління розвитком підприємства: Навчальний посібник. – Харків: ХДЕУ, 2002. – 640 с.
15. Пономаренко В.С., Тридід О.М., Кизим М.О. Стратегія розвитку підприємства в умовах кризи: Монографія. – Харків: ІНЖЕК, 2003. – 328 с.
16. Пригожин А.И. Нововведения: стимулы и препятствия (социальные проблемы инноватики). – М.: Политиздат, 1989. – 187 с.
17. Санто Б. Инновации как средство экономического развития. – М.: Прогресс, 2001. – 397 с.
18. Твисс Б. Управление научно–техническими нововведениями. – М.: Экономика, 1989. – 278 с.
19. Ткачева Н.М., Гончарова Т.А. Інновації як необхідна передумова ефективного розвитку підприємства та підвищення його конкурентоспроможності// Прометей. Рег. сб. научн. трудов по экономике. – Вип 2 (8). –Донецк: Юго–Восток ЛТД, 2002– С. 276–289.
20. Тюрина В.Ю. Инновационная способность и инновационная восприимчивость. – Саратов: СГТУ, 1994. – 207 с.
21. Управление организацией: Учебник / Под ред. А.Г. Поршнева, З.П. Румянцевой, Н.А. Саломатина. — 2–е изд., перераб. и доп. — М.: ИНФРА–М, 1998. — 669 с.
22. Хоменко Я.В., Лоцманова М.М. Инновационный путь развития экономики и необходимость эффективного сотрудничества Украины и России // Прометей. Рег. сб. научн. трудов по экономике. – Вип 2 (8). – Донецк: Юго–Восток ЛТД, 2002 – С. 158–165.
23. Шумпетер Й. Теория экономического развития (Исследование предпринимательской прибыли, капитала, кредита, процента и цикла конъюнктуры). – М.: Прогресс, 2000. – 563 с.

24. Энциклопедический словарь /Гл. ред Б.А. Введенский. Т. 2. – М.: Советская энциклопедия, 1964. – 736 с.
25. Drucker P.F. Innovation and Entrepreneurship: Practices and Principles. – Oxford: Butter–worth Heinemann, 1985. – 277 p.
26. http://galactic.org.ua/clovo/p–r2.htm

Кальченко Л.А., Подоляк Я.В.

УПРАВЛЕНИЕ СИСТЕМОЙ КАЧЕСТВА УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

При переходе экономики нашей страны на рыночные отношения качество стало самым значимым показателем конкурентоспособности предприятий. Именно для выживания в современных рыночных условиях перед предприятиями всех видов деятельности стоит главная задача – обеспечение потребителей соответствующего качества товаров и услуг.

Гостиничный бизнес является достаточно перспективным для украинского рынка, так как он развивается с каждым днем и способен приносить неплохой доход в бюджет государства и предпринимателей. Жесткая конкуренция на рынке гостиничных услуг вынуждает руководителей предприятия создавать или совершенствовать существующую систему качества гостиничных услуг. Поэтому проблема качества услуг в гостиничном бизнесе является весьма актуальной.

Разработка системы качества гостиничных услуг не возможна без предварительной оценки качества услуг на исследуемом предприятии. Оценка качества гостиничных услуг является сложной задачей. В большинстве литературных источников описывается оценка качества продукции. Оценить качество услуги трудно, т.к. к свойствам услуги в отличие от продукции относятся неосязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость качества и неспособность к хранению.

В данном исследовании ставится цель разработать систему качества услуг на предприятии гостиничного бизнеса.

Предметом исследования является оценка качества гостиничных услуг. Объект – гостиничные услуги.

Задачами исследования являются:

1) определение сущности качества гостиничных услуг и системы управления качеством гостиничных услуг;
2) выбор метода оценки качества гостиничных услуг на предприятии;
3) выявление критериев, характеризующих качество гостиничных услуг, необходимых для оценки качества услуг в гостинице;
4) анализ результатов оценки качества гостиничных услуг;
5) разработка рекомендаций по улучшению качества гостиничных услуг.

Понятие «качество» обозначает совокупность свойств и характеристик услуги, соответствующих определенным стандартам и удовлетворяющие требованиям потребителей.

Услуга – это совокупность взаимосвязанных и взаимосогласованных процессов и процедур, которые выполняются в соответствии с определенными правилами, и направлены на достижение поставленных целей.

Качество услуг представляет собой совокупность свойств и характеристик результата взаимосвязи процессов и процедур, которая характеризуется жестким соблюдением определенных правил и требований потребителей. Как было указано выше, качество услуг должно соответствовать определенным стандартам.

В стандартах на гостиничные услуги определены следующие основные требования:

- требования к главным параметрам услуг;
- требования к основным показателям уровня качества услуг;
- требования к основным показателям времени оказания услуг;
- требования к комплексности и условиям оказания услуг;
- требования безопасности оказания услуг для жизни, здоровья и имущества;
- требования охраны окружающей природной среды при оказании услуг;
- требования к правилам приемки результатов оказания услуг;
- требования к методам, методикам и средствам контроля регламентированных параметров и показателей качества услуг.

Перечисленные требования являются общими для гостиничных услуг. Кроме этого, согласно классификации гостиниц каждой категории соответствуют определенные требования Межгосударственного стандарта туристско–экскурсионного обслуживания.

Сертификация гостиничных услуг представляет собой документальное подтверждение соответствия предоставляемых услуг определенным требованиям, конкретным стандартам и техническим условиям. Документом, удостоверяющим качество, является сертификат. Но сертификация имеет недостаток – это использование недостаточно конкретных критериев оценки.

Гостиничные услуги персонифицированы и отличаются массовостью. На качество гостиничных услуг влияет как внешняя, так и внутренняя среда предприятия. К факторам внешней среды на макроуровне относятся технологические, исторические, культурные, организационные, правовые, социальные, политиче-